

SPRECHEN IST DAS ALLERWICHTIGSTE/ SPEAKING IS THE MOST IMPORTANT THING

Matilde Grünhage Monetti¹, Anna Svet²

1. INTRODUCTION

This article ties in with the paper, “Lingua è lavoro e lavoro è lingua”³ by Matilde Grünhage Monetti, which appeared in *Italiano LinguaDue*, n. 2. 2016. In that first paper the author presented the results of ethnographic studies at company level undertaken by the project, Deutsch am Arbeitsplatz (DaA) 1/ German in the Workplace 1, funded by the Volkswagen Foundation (VW) (2007-2009). That project investigated workplace communication in sectors employing a high number of migrant workers, with the aim of identifying language skills requirements so as to improve the development of work-related second language (L2) by migrant employees and job-seekers. The VW Foundation project was articulated in two parts: company ethnography and collection and analysis of a *corpus* of authentic workplace interactions (spoken language) and written documents. The article of 2016 presented the findings of the ethnographic studies, providing empirical evidence for and insights into the central role that communication (and therefore language) plays in modern workplaces. The present paper presents some key results of the analysis of the *corpus* collected by the DaA project team⁴ and discusses the practical application of authentic sequences in training for teachers and providers supporting work-related L2 development, and for students of Communication Sciences and German as Second Language. A sequence from a counselling session is now often being used in diversity training for employees of local administrations and job centres.

¹ Coordinator of the project and network Language for Work, European Centre for Modern Languages (ECML), Council of Europe

² Friedrich-Schiller-Universität Jena.

³ <https://riviste.unimi.it/index.php/promoitals/article/view/8176/7810>.

⁴ The so called “study group” consisted of the *Deutsches Institut für Erwachsenenbildung*, a research and practice institute for continuing education in Germany as project coordinator. Further members were: ERFA, a consortium of big companies committed to the professional development of their employees, the German department of the Friedrich-Schiller University Jena, the *Institut für Gesprächsforschung / Institute for Language Research*, Mannheim, the *Verband Wiener Volksbildung*, the association of the communal centres of continuing education, Vienna, and the *VHS Arbeit und Beruf GmbH Braunschweig*, the centre for continuing education and training, Braunschweig.

2. ANALYSING AUTHENTIC DATA

Changes in the organisation and work contents as well as technological innovations have impacted on workplace communication practices, particularly in oral and informal written communication. Work-related language in oral and informal written interactions plays a central role in modern workplaces (Funk, 2010: 1147). Therefore knowledge of the characteristics of spoken language as well as knowledge about workplace language requirements become more and more important for professionals supporting work-related L2 development to better prepare their learners for appropriate participation in workplace communication (Grünhage Monetti, 2013: 213). The key findings of linguistic analysis of the project “Deutsch am Arbeitsplatz 1” reveal that aspects of spoken language, such as conceptual speech and writing, chunks, prosody and context-dependent teaching of terminology and grammar should be taken into consideration during the course planning. The linguistic analysis of the project “Deutsch am Arbeitsplatz 1” aimed at laying the foundation for describing work-related German based on authentic data, in particular on spoken authentic data.

Collecting a *corpus* of authentic spoken language turned out to be a tricky business, although the centres of continuing education and ERFA had good and long-standing relationships with companies. Reservations about recording interactions at the workplace were particularly strong at the time of the research. Public opinion and particularly workers and their representatives had been inflamed by a series of scandals concerning illegal taping of conversations among workers. Through the activities necessary for the company ethnographies (i.e. visits, interviews etc.) the project team built up a relationship of trust with workers, supervisors, workers’ representatives, and managers. Thus we succeeded in collecting a *corpus* of authentic spoken and written data. The *corpus* is obviously not representative, but large enough to identify tendencies which correspond to the findings of international studies.

The partner at the University of Jena examined 56 conversations, 100 emails, various notices and bulletins collected in 14 companies located mainly in north-west Germany. The focus of the linguistic analysis lay on grammatical structures, vocabulary and functions in authentic communication (Knötig, 2010: 16 and Grünhage Monetti, Svet, 2017: 318). The recorded conversations were transcribed and analysed according to the main categories and levels of the German implementation of CEFR - “Profile deutsch 2.0” (Glaboniat *et. al.* 2015). The findings of this analysis provide recommendations for developing and improving work-related L2 didactics on the one hand in terms of identification and certification of competences, on the other hand in terms of enhancing the curriculum guidelines for courses and materials. The findings could be also used by teachers and education providers of communication and language coaching and for course design (Grünhage Monetti, Svet, 2014: 192).

The key findings of the linguistic analysis concern:

- authentic communication and language scales,
- conceptual speech and writing,
- percentage of terminology in authentic communication,
- importance of prosody (e.g. emphasis, rhythm, speech breaks etc.) for making meaning and other characteristics of spoken language,
- frequency of specific language phenomena.

Selected key findings will be briefly described below.

2.1. *Authentic communication and language scales*

The main finding of the linguistic analysis suggests “that communicative functions (not only) in the workplace cannot be neatly assigned to a specific curriculum/qualification level, but range across all A and B levels as regards grammatical complexity” (Grünhage Monetti, Svet, 2017: 319). That means, that the migrants/L2 speakers are often faced at the workplace with language requirements across levels. Those who were taught in courses, strictly following the “Profile deutsch” progression, have usually not been prepared to actively participate in work-related communicative practices. Our analysis shows that workplace communication can be understood and formulated even on the lowest level (A1, A2).

2.2. *Conceptual speech and writing of authentic texts*

Speech and writing areas of all types of texts (written and oral productions) have two dimensions: medium and concept. Medium refers either to phonic or to graphical representations of the texts. With the term concept, Kniffka and Siebert Ott (2012: 18) describe a continuum, along which all texts could be arranged. Koch and Oesterreicher (1985: 18f) postulate that all types of texts, oral and written, could be arranged along such a continuum with the polarity “spoken” and “written”, and this independently from the medium in which they are formulated. The grade of conceptual speech and writing of the texts can be determined by the interplay of a range of features, such as social relationship of the communication partners, place and time dimension, change of speaker, subject of the communication etc. (cf. Koch, Oesterreicher, 1985: 19). It means that the grade of conceptual speech and writing depends on strategies of verbalization and communications conditions (Grünhage Monetti, Svet, 2014: 192). «The project findings indicate discrepancies between the medium of communication and underlying “concepts” of written and spoken language» (Zimmer, Grünhage Monetti, 2014: 545). Small talk at the workplace for example usually has typical characteristics of oral communication, e.g. dialogic, free change of speaker, familiarity, and intense participation and involvement of the speakers. The linguistic analysis identified the “transgressive” cases of oral communication following the written ‘monologue’ model – e. g. health and safety instructions – and of written communication following the oral ‘dialogue’ model – e. g. birthday invitation to colleagues via e-mail” (Knötig, 2010: 17 and Grünhage Monetti, Svet, 2017: 319). Due to these observations the study group concluded that the more informal the situational context, the lower the grade of conceptual writing of the texts, both oral or written (Grünhage-Monetti, Svet, 2014: 193).

The transfer from one medium to another (oral - written, written - oral) is one of the basic requirements in modern workplaces. In particular new technologies pose considerable demands on the language skills of migrant workers: they may be required to report a production mistake or failure in written form, not only orally, or read a text aloud, for example instructions. With the technological developments and increased use of communication technology (e.g. e-mail, sms, chats etc.) the written German language is more and more characterised by features of spoken language (e.g. “soooooospät”, “Was hälstedavon?”, lack of subject pronouns, use of emoticons etc.) (Dittmann, 2015). Günther pointed out as long ago as 1997 that today spoken and written language forms

are increasingly used together and can no longer be said to represent opposites (Günther, 1997: 72).

These findings and discussion about conceptual speech and writing provide insights for vocational language teaching and learning and for L2 acquisition: situational context and communication conditions affect the speech act and are important for adequate participation in workplace communication. If migrants could recognize the situational context, they could better choose proper verbal expressions. In this connection one aim of work-related language courses is to sensitise the learners for different situational work contexts at the perception and production level.

2.3. *Prosodic features*

When analysing the collected *corpus*, the study group noticed, that prosodic features are often used to transport information about the emotional condition of the speaker (trouble, anger, satisfaction) or his/her attitude to the communication partner or to the issue/matter (inner refusal, agreement). Consequently, successful participation in workplace communications depends also on the ability to recognize and interpret the function of prosodic features. Prosody features can indicate, if a statement is meant ironically or not, by stressing part of the sentence or single elements like words, syllables (Grünhage Monetti, Svet, 2014: 193f).

The study group came to the conclusion that, because of the differences in the prosody in different language, one important aim of L2 work-related language development is to raise the learners' awareness for prosodic features. Mehlhorn and Trouvan (2007) plead for awareness-raising at two levels – noticing and understanding. Noticing takes place, when the learners' attention focuses on prosodic features. This is at the same time a requirement for processing the structures and their integration in the learner's language. Understanding is then deeper than noticing and means understanding the causes of prosodic discrepancy or particular rules in the target language (cf. Mehlhorn, Trouvan, 2007: 6).

3. USING THE CORPUS OF AUTHENTIC INTERACTION IN TRAINING

It was when designing the first workshops for disseminating the project's results to university students and/or to practitioners supporting work-related L2 development for migrants that we became aware of the potential of the *corpus* of authentic interactions for training purposes.

Purposefully chosen sequences proved very useful for actively engaging the trainees in identifying specific aspect of spoken language we wanted to draw their attention to.

3.1. *Identifying key features of conceptual oral and conceptual written communication*

Here some examples:

Example 1: Small talk and hygiene training.

To introduce the issue of conceptual speech and writing and illustrate the wide range of features of oral interaction we chose a short conversation during break among workers [box 1] and a sequence from a hygiene training in a catering company [box 2].

TASK SHEET 1

The trainees were given these questions to discuss in workgroups:

- Listen to this piece of small talk among workers during work break.
- Discuss the following questions and visualise your results.

You may play the sequence again and/or help yourself with the transcription.

- Which features of spoken communication can you identify?
- Do the group results coincide with your observation of small talk, experience at work, in your study or in your private life?

After sharing in plenary their observation and experiences around the small talk, the trainees engaged with the second task.

TASK SHEET 2

Group work

Listen to this sequence taken from a mandatory hygiene training for the staff of a catering company.

- Identify the key features of this sequence.
- Compare them with those of the small talk.
- Highlighten the differences.
- Identify appropriate categories for describing the key features of both interactions.
- Visualise your results.

Plenary: Share results.

You can listen to the recording as many times as you need and/or make use of the transcription.

The following table summarises the results of the workgroups during a training with students of Luxembourg University

Basic features

CONCEPTUAL WRITTEN	CONCEPTUAL ORAL
More of a monologue	More of a dialogue
Focus on one issue	Interactive
Public	Familiarity among the speakers

Communication conditions

MONOLOGICAL MODUS	DIALOGICAL MODUS
No change of speakers/No turn taking/One speaker	Free change of speakers/free turn taking
Interactants are not familiar with each other	Interactants are familiar with each other
(Some) physical distance	Face-to-face interaction
Fixed issue(s)	Free development of issues Issues develop in course of the conversation
Public	Not public
Talk has been planned	Spontaneous
Little or no involvement of the Interactants	Strong involvement

Language strategies

Interim meaning of single utterances, i. e. the meaning develops in the course of the conversation.	Definitiveness of individual utterances Single utterances have a definitive meaning, i.e. single utterances have a definitive meaning.
Hypotaxis	Parataxis
Low density of information	High density of information
Low (degree of) complexity	High (degree of) complexity
No or little planning	Highly planned talk

According to the interests of the trainees a further task for those supporting work-related L2 development focuses on the challenges for migrant workers when involved in such interactions.

TASK SHEET 3

- What challenges do migrant worker/speakers face in order to participate in small talks?
- What support would you offer to better cope with the situation/to improve their understanding and enhance their participation in the interaction?

The small talk here examined is a particularly rich source for observation tasks, for example identifying elements conveying irony.

The very first sentence: *Sag mal, wo der Mülleimer ist, weißt du? By the way/Say, Where is the rubbish bin, do you know?* opens up an interaction couched in irony. For a newcomer, in particular a L2 speaker, it is difficult to capture it, take the floor and participate in the swift skirmish of jokes and innuendos, typical of close-knit communities of practice, as some workplaces seem to be.

3.2. *Language and vocational skills development*

Another sequence has been successfully used in conferences and training to raise awareness for the interdependency of language and vocational skills development (Box 3). Learning about work-related issues such as artefacts, facts and processes is the foundation of vocational competence and therefore is intrinsically linked to language development (forms and meanings). This applies both to L1 and L2 speakers, but is obviously particularly relevant for L2 learners. Vocational skills can hardly be acquired without developing receptive and productive language skills (Daase, Grünhage Monetti, Ohm, 2012). Language is in fact a major vehicle of vocational skills development in formal, non-formal and informal learning settings.

The interaction in box 3 is a first induction at a machine. Two workers, both L2 speakers, are in front of a machine. The instructor or senior worker explains to the novice what he has to do to operate the machine. He starts using a very “distanced” and abstract language. This is typical of the genre “explaining” in written, formal communication, e. g. technical manuals. But it may recur in oral explanations and inductions as well, as in this case. This type of explanation can be understood only if the “trainee” is familiar with the machine in question and can match the words used by the instructor with the components of the machine and the actions to be taken. In this sequence the instructor starts by naming the machine parts in question (Gehäuse, Nest, Gewinde) and explaining the actions to be taken. Some of the verbs he uses like “einsetzen” and “prüfen” recur both in technical contexts and in everyday communication and have different meanings according to the situation, while “bestücken” is a typical specialist term, used in technical contexts. These verbs describe specific actions, which must be done in a specific way. Understanding their meaning assumes knowing the course of actions they describe as well as understanding the names of the machine components assumes knowledge of the machines and its parts.

In this interaction the trainee is self-confident enough to interrupt the trainer immediately, asking to show him practically what he has to do, because “he has no idea whatsoever of these things”. The trainer gets a casing (Gehäuse) and performs the whole work procedure, using everyday words (“reinmachen”, “reinpacken”), showing what has to be done (here, this, that, etc.).

In trainings and as far as possible in conference’s presentation the participants are asked to reflect on the lesson learnt from this analysis and draw their consequences as to the language and vocational skills development.

3.3. *Raising awareness for professional communication in intercultural and diversity training*

Finally, the *corpus* proved to be an unexpected resource for intercultural and diversity training for staff of local administrations.

Box 4 shows the transcript of a conversation between a job adviser and a client. The employee is German, and the client is a Lithuanian unemployed woman. The job adviser has succeeded in finding a place for his client in a conversion training financed by the local job centre. He has summoned the client to communicate her the news and give her the relevant information re registration and reimbursement.

After listening to the whole conversation, the trainees analyse in small groups the interaction with the help of the transcription:

- What strikes you in this conversation?
- How do you assess the interaction?
- If you were a communication trainer or a coach what would you recommend the job advisor to pay attention to? And the client?
- Which factors, which can influence communication, come to light in this interaction?

After the analysis, and before sharing the results in plenary we asked the participants to arrange their chairs in a half circle and take their place. One empty chair is positioned in front of the half circle. The trainer introduces the next task as follows...

“Now, imagine you are the job advisor. In the evening, at home your wife/friend asks what the day was like. You tell about the session with the Lithuanian client...”

Anyone, who wants, takes place on the empty chair and gives a more immediate and emotional feedback on the interaction previously analysed. Then it is the turn of voicing the impressions of the client on the counselling session, according to the same instruction.

In the concluding plenary session, the results of the analysis and comments on the “role plays” are shared.

Working with the recording of authentic interactions as this one has proved very inspiring and stimulating, triggering interesting considerations on what the trainees (administration employees and representatives of migrants’ organisations) consider good “professional” communication, on dos and don’ts in encounters between experts and lay persons, recommendations etc.

4. CONCLUSIONS

Over the ten years following the end of the DaA project, we have had the opportunity to share with researchers and practitioners across Europe the insights gained through the company ethnography and linguistic analysis or the DaA *corpus* of authentic interactions. This exchange with colleagues has confirmed our results and conclusions. At the same time, we are witnessing epochal changes due to the growing impact of migration on the social and labour market structures of our countries and, simultaneously, the rapid development of digital communication. These structural changes have a great impact on communication and demand considerable skills in the language of the community of practice where we live and work. Inclusion and participation in work is particularly challenging for migrants and even natives with limited literacy skills.

These developments also demand a high degree of engagement from language professionals in research and practice. In particular the tendency towards supporting work-related L2 development directly “on the job” through tailored courses as well as mentoring and coaching implies a deep understanding of workplace communication, in particular of spoken language and how it works. It is our responsibility to contribute with our research and practice toward supporting the so urgently needed inclusion of old and new migrants, and natives with low literacy skills into work for participation in

society. “Good” work has proved to be a powerful integrating factor. Providing good work is the responsibility of employers and politicians. Providing good learning arrangements – formal, non-formal and informal – to support language development based on sound empirical research is our responsibility, as language professionals. To this purpose we need more linguistic research, larger corpora, different types of analysis including the type of analysis we have carried out and described in this article, aiming at didactic implementation. We would like to encourage our readers to pursue this way and share results.

REFERENCES

- Daase A. Grünhage-Monetti M., Ohm U. (2012), “Berufsbezogenes Deutsch – ein multiperspektivischer Impuls”, in Arbeiterwohlfahrt KV Bielefeld, (a cura di). *Knüpfen am gemeinsamen Netz*. Dokumentation des Fachtags am 25. Oktober 2012 in Bielefeld, Bielefeld, pp. 13-31:
https://www.academia.edu/10436838/Berufsbezogenes_Deutsch_-_Kn%C3%BCpfen_am_gemeinsamen_Netz._Dokumentation_des_Fachtags_am_25._Oktober_2012_Bielefeld.
- Dittmann J. (2015), *Konzeptionelle Mündlichkeit in E-Mail und SMS*. Deutsches Seminar der Universität Freiburg, Br:
https://portal.uni-freiburg.de/sdd/personen/ehemalige/dittmann/index.html/publikationen/files/konzeptionelle_muendlichkeit.pdf.
- Günther H. (1997), “Mündlichkeit und Schriftlichkeit”, in Balhorn H. und Niemann H. (a cura di), *Sprachen werden Schrift. Mündlichkeit - Schriftlichkeit - Mehrsprachigkeit*, Deutsche Gesellschaft für Lesen und Schreiben, Libelle, pp. 64-73.
- Funk H. (2010), “Berufsorientierter Deutschunterricht”, in Krumm H.-J., Fandrych C., Hufeisen B., und Riemer C. (a cura di), *Deutsch als Fremd- und Zweitsprache: Ein internationales Handbuch*, Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaften, de Gruyter, Berlin-NewYork, pp. 1145-1151.
- Grünhage Monetti M. (2013), “Warum Deutsch nicht dort fördern, wo es gebraucht wird? Am Arbeitsplatz”, in E fing C. (a cura di), *Ausbildungsvorbereitung im Deutschunterricht der Sekundarstufe I. Die sprachlich-kommunikativen Facetten von Ausbildungsfähigkeit*, Peter Lang Edition, Frankfurt am Main pp. 191-215.
- Grünhage Monetti M., Svet A. (2017), “ ‘The fight against exclusion from the labour market begins ... in the workplace’: Work-related second language development towards inclusion and participation”, in Beacco J.-C., Krumm H.-J., Little D., Thalgott Ph., Council of Europe (a cura di) *The Linguistic Integration of Adult Migrants / L'intégration linguistique des migrants adultes: Some lessons from research / Les enseignements de la recherche*, De Gruyter, Berlin-Boston pp. 315-320.
- Grünhage Monetti M., Svet A. (2014), “ ‘... also ich glaube, das Reden ist das Allerwichtigste’ Kommunikation und berufliche Handlungskompetenz im Migrationskontext”, in Kiefer K-H, E fing C., Jung M., Middeke A. (a cura di), *Berufsfeld-Kommunikation: Deutsch*, Peter Lang Verlag, Bern, pp 177-198.

- Kniffka G., Siebert-Ott G. (2012), *Deutsch als Zweitsprache: Lehren und Lernen*. 3. aktualisierte Auflage, UTB-Reihe, Schöningh, Paderborn.
- Koch P., Oesterreicher W. (1985), "Sprache der Nahe - Sprache der Distanz. Mündlichkeit und Schriftlichkeit im Spannungsfeld von Sprachtheorie und Sprachgeschichte", in *Romanistisches Jahrbuch*, 36, pp 15-43.
- Mehlhorn G., Trouvain J. (2007), "Sensibilisierung von Lernenden für fremdsprachliche Prosodie", in *Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht*, 12. 2, pp. 1-25: <https://core.ac.uk/download/pdf/10699051.pdf>.
- Zimmer V., Grünhage Monetti M. (2014), "German in the Workplace: Workplace Learning for Immigrant and/or Ethnic Workers", in *Universal Journal of Educational Research* 2 (8), pp 544-550.
- Zimmer V., Grünhage Monetti M., Svet, A. (2016), "Migrationsbedingte Diversität - eine Herausforderung für die kompetenzorientierte Gestaltung des Lernens am Arbeitsplatz", in Dollhausen K., Muders S. (a cura di): *Diversität und lebenslanges Lernen. Aufgaben für die organisierte Weiterbildung, Erwachsenenbildung und lebenslanges Lernen*. Forschung & Praxis. W. Bertelsmann Verlag GmbH, Bielefeld, pp 159-172.

APPENDICES

Box 1

Small talk

A: Sag mal, wo der Mülleimer ist, weißt du?

B: Ja.

A: Weil das schon wieder eine halbe Stunde hier liegt.

[Lachen]

A: Ja, ist doch wahr.

C: Winterreifen, das ist was für Herrn [Name]

B: Der ist nicht da.

A: Hat er Pech gehabt. Wer nicht da ist, hat Pech gehabt.

B: Wer nicht kommt zur rechten Zeit...

C: Dann leg ich's ihm auf die Schreibtischunterlage. Er hat doch welche jetzt gekauft bei Goodyear.

A: Was, [Name] hat Schreibtischunterlagen gekauft?

[Lachen]

C: Winterreifen. Er hat das Auto noch nicht, aber hat Winterreifen gekauft. Vielleicht kriegt er das auch gar nicht mehr.

B: Oder gibt's nicht mehr.

C: [...?]

B: Da fährt er vielleicht bald 'ne Rarität.

A: Trotzdem kannst du das jetzt mal wegschmeißen und diesen anderen Kram, dieses komische..., diesen Linearmotor schmeißt du auch mal in den Schrank.

B: Ja, okay. Was'n Linearmotor?

A: Der liegt auf dem Paktisch. Hab ich dir vorhin gezeigt.

B: Ach das.

A: Ich kann auch Geschenkpapier drum machen und zu Weihnachten schenken als Alternative.

B: Ach [...?]

C: Machst Geschenk..., nein, den Linearmotor, machst du Geschenkpapier drum...

B: Hm

C: ... und gibst ihn Herrn [Name].

A: Wer ist denn Herr [Name] r?

C: Der Meister in... da drüben.

A: Nein, mach ich nicht. Müll.

C: Warum? Für die Schule.

A: Ach, der ist ja Berufsschullehrer, ne, oder da so Berater irgendwie.

C: Ja.

A: Echt?

C: Ja, für die Berufsschule. Da hat er letztens wieder gefragt, ob wir was verschrotten, was nie [...] oder Holzachen oder so was.

A: Kannst fragen den... den [Name], ob er was für die Berufsschule gebrauchen kann. Das ist richtig, die ham (haben) ja auch immer nichts.

C: Die ham (haben) noch nichts. [...] Das Ding ist zwar, äh, der Schutz kaputt...

A/B: Ist doch egal.

C: ... aber, äh, wenn...

A: Aber so ein Elektronikteil ham (haben) die ja nicht, weil die ja teuer sind.

C: Ja.

B: Was macht er denn jetzt hier?

A: Die Updates sollen sehr lange dauern.

B: Das merk ich. [...]

C: Kommt immer drauf an, was für Updates.

A: Ich hab's nur gehört vom Händler. Ich weiß nicht mehr, wo ich das gehört hab.

B: Äh, scheinbar [...]

A: Wer hat mir das denn nur gesagt?

B: Das weiß ich nicht.

A: Ist ja egal.[...]

Source: *Data bank of the project 'Deutsch am Arbeitsplatz 1' (2007-2009)*

Box 2

Sequence from a hygiene training

“(...) wenn man mit Lebensmitteln nicht sachgemäß umgeht, wie man eigentlich sollte, dann können sehr schnell Lebensmittelvergiftungen und Infektionen entstehen. Und das Schlimme ist eben, dass gerade auch Keime über den.. vom Menschen auf das Lebensmittel übertragen werden. Wenn.. wenn man sich zum Beispiel die Hände nicht wäscht und damit dann ein Lebensmittel berührt, und das isst dann jemand, und derjenige, der das berührt hat ist krank, hat irgend'ne Krankheit, dann kann natürlich schnell so 'ne Lebensmittelinfektion entstehen. Ja, es gibt vier große Gruppen an Mikroorganismen, die man unterscheiden kann. Das sind die Bakterien, die Hefen, die Schimmelpilze und die Viren, wobei die Hefen keine Krankheiten auslösen, also die muss man da ausklammern. Aber Bakterien, Schimmelpilze und Viren können Lebensmittelerkrankungen hervorrufen. Bei den Bakterien muss man auch zwischen nützlichen und schädlichen Keimen unterscheiden. Das heißt, es gibt auch nützliche, die man z.B. in der Lebensmittelverarbeitung einsetzt, wie die Milchsäurebakterien zum Beispiel, mit denen man eben Jogurt und Käse herstellt. Ja, Bakterien kann man darunter unterscheiden, bei welchen Temperaturen sie sich optimal vermehren. Da gibt es z.B. die sogenannten thermophilen Bakterien. Die mögen's eben sehr heiß. Diese vermehren sich optimal zwischen 50 und 65 Grad. Und um äh das zu äh vermeiden, dass sich diese Keime wirklich vermehren, ist es wichtig, dass die Ausgabetemperatur der Speisen möglichst immer über 65 Grad gehalten wird. (...)“

Source: *Data bank of the project 'Deutsch am Arbeitsplatz 1' (2007-2009)*

Box 3

Induction

- A: Ähm das was wollt ich äh sagen. Hier musst du Gehäuse in Nest einsetzen, dann Gewinde richt äh dann Gewinde richt bestücken und jede 6 Sekunde äh Tragzeit äh wird das laufen und wichtig immer prüfen, ob die Teile sind in Ordnung
- B: Ja wie soll ich das prüfen? Du musst mir erstmal zeigen, was da wichtig ist, was da unwichtig ist. Ich hab keine Ahnung von den Dingen.
- A: Aha na dann warte kurz (2.0) hier habe ich Gehäuse
- B: Ja
- A: Hier packe ich Gehäuse rein, dann packe ich noch Gewinde rein und darunt achtich wird jetzt drehen und da siehst du in diese Stelle wird die Gewinde gedrückt und hier wird der Teil rausgeschmissen.
- B: Da brauch ich bloß zwei Teile reinmachen.
- A: Was
- B: Brauch ich bloß zwei Teile reinmachen und dann
- A: Nein und dann ich habe nur so ein Teil reingetan eine Gehäuse reingetan
- B: Alle 6 Sekunden soll ich zwei Sachen reintun
- A: Ja
- B: Da reintun
- A: Ja. Zu Anfang wird schwer. Aber mit den Zeit denke das das wird schon besser gehen
- B: Ich kann immer wieder welche auslassen oder
- A: ja, zu Anfang kannst du das so machen das das ist nicht so schlimm jedenfalls nach einer Stunde denke ich, das wird schon viel besser laufen

Box 4

A: Berater Muttersprache Deutsch

B: Kundin Muttersprache Litauisch

- A: ... Gut. Äh ich hatte Sie Ihnen ja schon gesagt, dass äh die betriebliche Einzelumschulung jetzt endgültig genehmigt ist, ne?
- B: Gut. Mh-mh.
- A: So wir ham das jetzt schriftlich bekommen
- B: Ja.
- A: Und jetzt geht's hier darum, um diesen Bildungsgutschein
- B: Mh-mh.
- A: Und mit Ausstellung des Bildungsgutscheines zum Leistungsträger der ARGE [Stadt] ist automatisch auch genehmigt endgültig dann diese zweijährige betriebliche Einzelumschulung.
- B: Mh-mh.
- A: Zum Kürschner.
- B: Mh-mh.
- A: Ne? Beginn 1. September 2008
- B: Ja
- A: Und Ende 30.7.2010, ne? Wie beantragt auch.
- B: Ja. Ja.
- A: So, nu geht's darum, äh dass Sie äh Ihre Kosten, die Sie jetzt vom 1. September haben bis dreißigsten Juli 2010, dann auch erstattet bekommen.
- B: Mh-mh.
- A: Und dazu ähm gibt es jetzt äh noch verschiedene For Formulare und hier ist unter anderem äh der Fragebogen zur Förderung der Teilnahme an einem beruflichen Weiterbildungsmaßnahme von der ARGE. Da geht es darum, dass Sie jetzt praktisch dann

auch Ihre Fahrkosten ersetzt bekommen, alles was wir besprochen haben, also, die Ausbildungskosten zahlt die ARGE direkt an den Bildungsträger und alle anderen Kosten, die Sie haben im Zusammenhang mit äh Hinfahrten, Unterkunft und so weiter und so fort, äh das wird extra bezahlt und das hab ich hier raufgeschrieben. Pendelfahrten zur Berufsschule: siehe Anlage, ne? Und die Anlage, die kennen Sie ja. Das ist jetzt diese Anlage hier, die ham Sie ja auch bekommen, ne?

B: Mh-mh.

A: Und da stehen ja jetzt die einzelnen Monate drauf

B: Ja

A: Hier zum Beispiel, Posten eins wäre die Monatskarte immer 38 Euro, dann diese Prüfungsvorbereitung, Besuch der Messe und so weiter, ne?

B: Mh-mh.

A: Und dann, Unterkunft steht drauf, Berufsbekleidung, Werkzeug und so weiter. Und laut dieser Anlage dann, da gehört diese Form dazu. Wie gesagt, und da müssten Sie einmal hier Ort, Datum und blaues Kreuz steht die Unterschrift. Also diese Zeile ausfüllen hier. Und, wo war das noch hier gewesen? Ihre Bankverbindung hier oben hinschreiben, Bankleitzahl, Kontonummer, und das Bankinstitut, also Name der Bank, ne?

B: Mh-mh.

A: Ich geb Ihnen mal einen Stift hier. Füllen Sie das in Ruhe aus. So. – Weil das wird dann aufs Konto überwiesen, das Geld dann, laut de- laut der Anlage dann, ne?

B: Mh-mh.

A: Wobei, alle Quittungen, die Sie haben, trotzdem schön aufheben, weil das müssen wir nachher auf Nachweis abrechnen nachher, ne?

B: Mh-mh.

A: Also wenn Sie ne Monatsfahrkarte kaufen, immer ne Quittung aufheben dann, ne? – So. Das Formblatt ist okay. – Es zieht wohl so doll. Ich ... ein bisschen raus hier. Fliegt das alles weg hier. ((lacht kurz)) So. Ist besser, ne? – Ja, da noch einmal Ort, Datum, Unterschrift einfach nur.

B: Mh-mh.

A: So, Herr [Nachname] hat schon unterschrieben den Bildungsgutschein, das ist in Ordnung. Gut. Das geb ich dann alles heute noch ab bei der [Name der zuständigen Behörde] ..., ne?

B: Ja.

A: Und dann geht das alles seinen Gang. Gut, das ist eingetragen, eingetragen, gut. Das ist in Ordnung, das ist der neunte, das hab ich schon mal alles eingetragen. Kinderbetreuungskosten haben Sie ja nicht, ne?

B: Nein.

A: ... nicht. Gut. Das ham Sie mit nein beantwortet auch. Gut. So und Herr [Nachname] ist ja jetzt wieder

B: Wir sehen uns am Samstag.

A: Am Samstag. Und dann fährt er weg, glaub ich, ne?

B: Ja.

A: Vier Wochen und er kommt im September wieder, ne?

B: Vier Wochen, ja. Anfang September.

A: Mh. Und Sie sind dann

B: Ich fahr

A: f- zwei, Mitte Septem- Mitte August gehen Sie in den Laden dann wieder, ne, oder wie oder oder gar nicht ...?

B: Ich fange dann am Donnerstag, nächsten Donnerstag an.

A: Donnerstag. Mh.

B: Mh-mh.

A: Naja ein bisschen Arbeit ist ja, ne?

B: Ja ja.

A: Sagen Sie mal, ich hab noch ne Frage. Wa warum äh, weil Herr ... hat Ihnen ja angeboten,

dass Sie jetzt bis zu Beginn der Schule äh ein bisschen mehr verdienen können, also sozialversicherungspflichtig arbeiten können. Wa warum ham Sie da kein keine Lust zu? Dazu?

B: Wir haben uns äh zusammengesetzt und das ausgerechnet, das, das lohnt sich nicht. Sobald mein Mann keine Arbeit hat

A: Ihr Mann hat keine Arbeit.

B: Nein.

A: Mh. Was ist denn der von Beruf?

B: Der ist Tierarzt.

A: Der findet keine Arbeit??

B: Der will nicht so richtig das wieder machen. ((lacht kurz))

A: Da muss er was anderes machen!

B: Naja. Der macht ab und zu bei einer Reinigungsfirma, aber, so, Festanstellung hat er nicht.

A: Mh. Dann müssen Sie ihn mal zu mir schicken.

B: ((lacht))

A: Dann besorg ich ne Arbeit. Ja was denn? Ist so.

B: Mh.

A: Aber aber Tierarzt würden Sie dann nicht mehr machen, gar nicht mehr jetzt? In Deutschland.

B: Nein.

A: Weil Sie wissen ja, er kann ja ne Berufsankennung bekommen, muss es so'n 12 bis 18monatiges Anerkennungspraktikum machen oder Anpassungspraktikum und dann hat er die Möglichkeit. Ich hab auch gerade jetzt ne Ärztin, Frau [Nachname], ne? Die fängt im September, Oktober fängt die an n Klinikum,-klinik, macht dann 12 bis 18 Monate wie gesagt, dieses Anpassungspraktikum und dann muss sie vor eine Prüfungskommission, Prüfung ablegen

B: Mh-mh.

A: Ja, und dann wird sie gleichgestellt mit dem Arztberuf hier in Deutschland und dann hat sie ganz normal äh Berufschancen wie jeder andere Arzt auch hier.

B: Mh. Das Problem ist, der hat schon ziemlich lange diesen Beruf nicht mehr gemacht, auch in Litauen.

A: Auch schon nicht mehr.

B: Ja, seit 10 Jahren oder.

A: Aach so. Und was hat er denn gemacht in Litauen die letzten Jahre dann?

B: Äh, der hat äh Kellner, Bar- Barkeeper gemacht

A: Ja.

B: Reno- Wohnungsrenovierung. So was.

A: Aha. Mh. Naja wenn er wenn er Interesse hat äh, ich, meine Karte ham Sie die noch oder? Sonst geb ich Ihnen die nochmal mit

B: Ja.

A: Wenn er Interesse hat, kann er sich ja bei mir mal melden. Ne?

B: Ja.

A: Und dann äh würden wir mal gemeinsam besprechen, ob wir da irgendwie ne Lösung finden, was Ihnen was vielleicht f-

B: Ja.

A: ne Festanstellung bringt und was auch mehr Geld bringt.

B: Ja.

A: Denn dieses Jobben bringt ja auch nicht so viel Geld. Ne?

B: Ja. Danke.

A: Gut. So, ansonsten hoff ich, Sie freuen sich, dass das alles geklappt hat jetzt

B: Ja! Ja. Sicher.

A: Ne? Und dann werden wir mal sehen, dass das mit der Schule auch funktioniert alles.

B: Mh-mh.

A: Ne? Wäre schön, wenn wir ein bisschen in Verbindung bleiben ab September. Mit Herrn [Nachname] bin ich ja sowieso in Verbindung, aber Sie sind denn ja auch zwischendurch immer mal hier, dann können Sie ja mal ruhig mal anrufen, mal sagen, wie das mit der Schule so läuft, dass man so Bescheid weiß, würd ich mich freuen drüber. Ne?

B: Gut. Ja, mach ich sicher.

A: Und falls es dann Probleme gibt, immer sofort Bescheid sagen dann, ne?

B: Gut.

A: Dann kann man noch was besprechen. Ne? Das ist dann also kein Problem. Das heißt nicht, wenn Sie jetzt anfangen, dass wir jetzt nichts mehr zu tun haben miteinander

B: Nein.

A: sondern im Gegenteil, solange Sie die in der Ausbildung sind und äh noch nicht voll im Job sind, solange äh würden wir die Verbindung gerne halten wollen zu Ihnen.

B: Mh-mh.

A: Ne? Dass wir jederzeit, wenn da irgendwas ist, wo Sie Hilfe brauchen, dann auch zur Seite stehen können. Ja?

B: Mh-mh.

A: Das wäre so unsere Auffassung bei der ganzen Geschichte.

B: Mach ich unbedingt.

A: Sehr schön. Ja, ansonsten wünsch ich Ihnen, dass Sie erstmal die Sommerpause gut überstehen ((lacht kurz)) da allein im Laden, ne?

B: Ja.

A: Dass noch ein paar neue Kunden vielleicht kommen

B: Ja, ich war doch schon vier Wochen da alleine.

A: Ja ja, ich hab schon gehört, ist ganz gut gelaufen, ne?

B: Ja, viel Arbeit war nicht, aber er hat ww Herr [Nachname] meinte, das hat sich gelohnt. Dass ich trotzdem da war.

A: Naja, sehen Sie. Genau. Er hatte mich auch noch beauftragt, ich sollte nochmal gucken, ob ich ein, zwei Näherinnen noch finde

B: Mh-mh.

A: die dann nachher so Aufträge ... irgendwie so'n Auftrag für für Trachten nähen und da will er dann so so für ((stammelt)) für den Zuschnitt so, ne? Da sucht er noch ein, zwei Damen, die dann so den Auftrag dann mit abarbeiten dann eben, ne? Da muss ich dann mal gucken, ob wir da was hinbekommen für September, Oktober dann. Naja. Dann ist ja erstmal alles soweit in Ordnung.

B: Gut.

A: Gut, wenn noch was ist, dann meld ich mich, aber ich denk mal, dass das hiermit erstmal erledigt ist alles soweit

B: Ja. Ja.

A: Und die Schule meldet sich ja bei Ihnen dann, ne? Wann das genau, oder ham Sie sich mit der ver-

B: Das weiß ich ni-, das muss der Herr [Nachname] ganz genau wissen.

A: Dann, genau. Dann müssen Sie, mh?

B: Also ich s ich muss ich auf jeden Fall vor dem Beginn der diesem Blockunterricht

A: Ja.

B: anmelden für den Wohn Wohnheim.

A: Genau, genau.

B: Mh-mh.

A: Ne? Da müssen Sie dann genau gucken und auch genau welchen Tags und welche Uhr Sie dann da anreisen müssen, damit dass dann auch alles in Ordnung ist dann soweit, ne?

B: Ja.

A: Da passen Sie dann mit auf, denn.

B: Gut.

A: Weil da hab ich jetzt keine, ((lächelnd)) da kann ich mich jetzt nicht mehr drum kümmern, ne?

B: ((lacht kurz, lächelnd)) Gut. Gut.

A: Das müssen Sie mit Herrn [Nachname] und mit der Schule jetzt machen dann, ne?

B: Ja. Machen wir. Mh.

A: Gut!

B: Gut.

A: Dann ist alles klar. Dann schönen Dank, dass Sie gekommen sind.

B: Ich danke Ihnen.

A: Schönes Wochenende, ne?

B: Gleichfalls.

A: Alles klar, ne, tschüß!

B: Tschüß.